สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย
Chiang Rai Provincial Health Office

คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ได้จัดทำขึ้นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการดำเนินงานและการจัดการการร้องเรียนทั่วไป ตลอดจนการร้องทุกข์ต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนถึงการได้ข้อยุติ เพื่อให้เกิดการให้บริการตอบสนองข้อร้องเรียนของประชาชน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และความเป็นธรรม ตลอดจนเป็นมาตรฐานในการให้บริการต่อไป

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๒	จาก ๑๖

สารบัญ

รายการ	หน้า
หลักการและเหตุผล	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการดำเนินการ	๔
วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๘
ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙
การรายงานผลการดำเนินการ	๑๐
ผังกระบวนการดำเนินการ	๑๑
ขั้นตอนปฏิบัติการ	๑๓
ภาคผนวก	๑๔

- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตัวเอง)
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๓	จาก ๑๖

๑. <u>หลักการแหละเหตุผล</u>

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. <u>คำจำกัดความ</u>

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น การให้บริการประชาชน เป็นต้น

“เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องซึ่งได้รับความเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลักเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคู่กรณี**หรือ**ไม่มีคู่กรณี**ก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็น**ด้วยวาจา/โทรศัพท์** หรือ**ลายลักษณ์อักษร**(หนังสือ) หรือ**อื่นใด**

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”

- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อม โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐาน ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๔	จาก ๑๖

๓. <u>ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน</u>

๓.๑ ระบบหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๙๑ ๐๓๐๐, ๐ ๕๓๙๑ ๐๓๑๔

๓.๒ ร้องเรียนได้ที่งานประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑

๓.๓ ร้องเรียนได้ด้วยตัวเองที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ชั้น ๑

๓.๔ จดหมายร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย (ไปรษณีย์) มาที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ๔๒๔ ม.๕ บ้านหนองยาว ตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์ ๕๗๐๐๐

๓.๕ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ Lagal_cri@moph.go.th

๓.๖ ระบบสื่อออนไลน์ Facebook สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

๓.๗ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

๓.๘ ผ่านเว็บไซต์กลุ่มกฎหมาย

๔. <u>ขั้นตอนการดำเนินการ</u>

๔.๑ **<u>การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>**

๔.๑.๑ **กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา หรือ โทรศัพท์**

ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑.๒ กรณีด้วยวาจา ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ร้องเรียน และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้อง) และดำเนินการตามข้อ ๔.๒ ต่อไป **หาก**ผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อในแบบคำร้องฯ **มิให้รับ**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบรรทุกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

<u>หมายเหตุ</u> นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

๔.๑.๓ กรณีผ่านทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบรับเรื่องทางโทรศัพท์และดำเนินการตามข้อ ๔.๒ ต่อไป **หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้อง)และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง**

<u>หมายเหตุ</u> นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

๔.๑.๒ **กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ** (ลายลักษณ์อักษร) หรือ**กรณีร้องเรียนผ่านไปรษณีย์, ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(E-mail)**

หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสวมควร
- มีหลักฐานอันน่าเชื่อถือ และเกี่ยวข้องประกอบ
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย แต่ถ้าผู้ได้รับความเสียหายหรือผู้มีความประสงค์จะร้องเรียน ไม่สามารถเขียนหนังสือหรือลงลายมือชื่อได้ ให้ผู้มีส่วนได้เสียหรือทายาทโดยธรรม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๖๒๙ ดำเนินการแทนได้พร้อมทั้งแนบหลักฐานที่น่าเชื่อถือได้ว่าสามารถดำเนินการแทนได้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลความเกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา
- ดำเนินการตามข้อ ๔.๒ ต่อไป

๔.๑.๓ **กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์**

หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะที่มีมูลเหตุอันน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะสืบสวนข้อเท็จจริง มีหลักฐานประกอบที่เพียงพอ ทั้งนี้ อยู่ที่ดุลยพินิจของหัวหน้าส่วนราชการที่จะพิจารณาไม่รับให้ดำเนินการก็ได้

๔.๑.๔ **กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายตรวจสอบ/ดำเนินการ** (หนังสือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๔.๒ ต่อไป

๔.๒ **<u>การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>**

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๔.๑ แล้ว ให้**<u>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ</u>** พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ **เรื่องที่รับดำเนินการ**

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ **ลงทะเบียนรับเรื่อง**ตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้อง (ก่อนนำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาสั่งการโดยทันที

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๖	จาก ๑๖

๔.๒.๒ **เรื่องที่ไม่อาจไม่รับดำเนินการ** (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็น**บัตรสนเท่ห์** ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

(๒) เรื่องที่ที่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ได้พิจารณาเบื้องต้นเสร็จสิ้นแล้ว **ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้นายแพทย์สาธารณสุขจังวัดพิจารณาสั่งการต่อไป**

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๗	จาก ๑๖

๔.๓ **<u>การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา</u>**

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๔.๒ แล้ว ให้จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งพิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมายโดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๔.๓.๑ **เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่** ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

๔.๓.๒ **เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น** ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๔.๓.๓ **เรื่องที่มีระบบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นเฉพาะ** ให้แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาที่มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๔.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นเฉพาะแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๔.๔ **<u>การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง</u>**

ให้แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาที่มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๔.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๘	จาก ๑๖

๕. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๕.๑.๑ ให้หน่วยงานในสังกัดที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ)ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอหนัวหน้าหน่วยงานนั้น ๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย/สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงาน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ทราบ/พิจารณา

๕.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนทีเกี่ยวข้องด้วย

๕.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหาพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องโดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงานที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ

๕.๑.๕ ให้หน่วยงานที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๕.๑.๑ – ๕.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๖.

๕.๑.๖ การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา **(ดำเนินการควบคู่เฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม)** นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ (ดำเนินการควบคู่กับการดำเนินงานของหน่วยงานตรง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบโจทย์สาธารณะ) โดยอาจมอบหมายหน่วยงาน/คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออำเภอท้องที่ หรืออื่นใด หรือหน่วยงาน/องค์กรอิสระอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

๕.๑.๗ ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๕.๑.๑ - ๕.๑.๔ และ ๕.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๙	จาก ๑๖

๕.๒ **<u>กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น</u>**

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบด้วย (เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๖. <u>ระยะเวลาการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>

๖.๑ **<u>เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่</u>** ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องหรือตามระยะเวลาได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน)

กรณีการดำเนินงานตามข้อ ๕.๑.๕ ให้ถือกำหนดระยะเวลาตามข้างต้นด้วย เว้นแต่เป็นกรณีการขอความร่วมมือให้ พิจารณาประสานติดตามเรื่องต่อเนื่องใกล้ชิด หากเห็นว่าจะเป็นการล่าช้า หรือการดำเนินการงานของหน่วยงานมีความชัดเจนเพียงพอ ให้ดำเนินการต่อไปตามข้อ ๕.๑.๔ และ ๕.๑.๖ ต่อไป

<u>หมายเหตุ</u> - กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลามาในกำหนด ให้ดำเนินการติดตามตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดย<u>ทำเป็นหนังสือ</u>และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นระยะๆ ดังนี้

(๑) เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒) เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

(๓) เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้รวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๖.๒ **<u>เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น</u>** ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงานพร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายเกี่ยวข้อง) ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบด้วยเพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

<u>หมายเหตุ</u> อ้างอิง **พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖**

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๑๐	จาก ๑๖

๗. <u>การรายงานผลการดำเนินการ</u>

๗.๑ จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบก่อนวันประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดไม่น้อยกว่า ๓ วัน

๗.๒ จัดทำแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติตามข้อ ๖ เพื่อส่งรายงานให้กระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป(ถ้ามี)

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

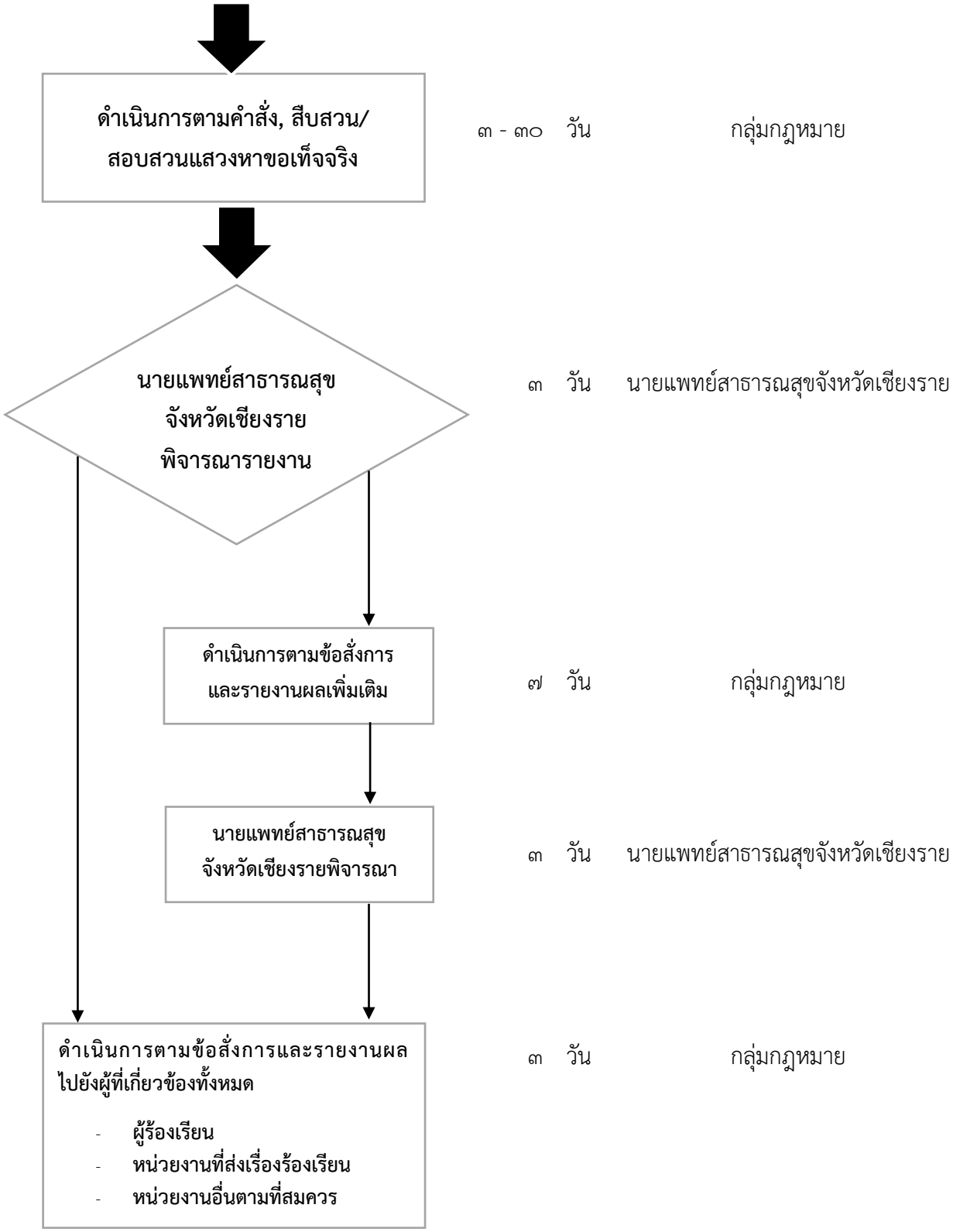
คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๑๑	จาก ๑๖

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
↓		
ลงทะเบียนเลขรับในระบบสารบรรณ	๕ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
↓		
วิเคราะห์เนื้อหา อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด	๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
↓		
นำเรียน/เสนอความคิดเห็น เพื่อมอบไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
↓		
นายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดเชียงราย พิจารณารายงาน	๑ วัน	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๑๒	จาก ๑๖



ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ ๐๑
	วันที่มีผลบังคับใช้	หน้า ๑๓	จาก ๑๖

๘.ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ และรวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถยื่นเรื่องด้วยตัวเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือบุพการี สามี/ภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ หรือว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นแทนได้

(๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณหรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้อง ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบข้อเท็จจริงและทะเบียนรับคำร้อง หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่อง หรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องและแจ้งเพื่อผู้ร้องทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๔) การพิจารณาและการดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริงจากการหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

(๕) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้วให้ดำเนินกาติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยว แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

(๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

ภาคผนวก

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตัวเอง)

ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ .....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมีพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... จำนวน.....ชุด
๒)..... จำนวน.....ชุด
๓)..... จำนวน.....ชุด
๔)..... จำนวน.....ชุด
๕)..... จำนวน.....ชุด
๖)..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ .....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
วันที่.....เวลา.....

ไม่อนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข ข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย